

**ANALISIS PENGEMBANGAN KANTOR PELAYANAN, PENYULUHAN DAN KONSULTASI  
PERPAJAKAN (KP2KP) MENJADI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Sumenep)**

**Nani Kardina Putri  
Mochammad Al Musadieg  
Yuniadi Mayowan**

(PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya,  
115030400111022@mail.ub.ac.id)

**ABSTRACT**

*Sumenep Regency applies Services, Counseling and Taxation Consultation Office system, while in Pamekasan Regency applies Taxation Services Office system. This study are aimed to describe the internal and external factors that support the development of services, counseling and taxation consultation office of Sumenep Regency into the Pratama taxation services office to increase tax compliance. The study used qualitative method with descriptive research. In addition, used data reduction, data presentation and inference methods are used in order to analyze the data. The study focused on the internal factor, such as human resources, behavioral / managerial decisions, and organizational structure, and the external factor, such as demographic characteristics, technology development and market changes that affect the development of Services, Counseling and Taxation Consultation Office of Sumenep Regency into the Pratama Taxation Services Office to increase tax compliance. This development is analyzed based on direct money cost and time cost. This study found that both internal and external factor can support the development of Services, Counseling and Taxation Consultation Office into the Pratama Taxation Services Office. Then, it can be concluded that if Sumenep Regency applies the Pratama Taxation System, the tax compliance will increase.*

**Keywords :** *Development Of Services, Counseling, Taxation Consultation*

**PENDAHULUAN**

Keberadaan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak disuatu daerah sangat dibutuhkan untuk menggali potensi pajak yang dimiliki. Salah satu daerah yang tidak luput dari perhatian pemerintah ialah pulau Madura. Pulau Madura merupakan pulau yang terletak disebelah timur laut Jawa Timur. Pulau Madura terdiri atas 4 Kabupaten yaitu Kabupaten Bangkalan, Sampang, Pamekasan dan Sumenep. Instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang terdapat pada Kabupaten Bangkalan dan Pamekasan ialah KPP Pratama sedangkan pada Kabupaten Sumenep dan Sampang ditempatkan KP2KP (Sumantri, 2012).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK/0.1/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak terdiri dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak; Kantor Pelayanan Pajak (KPP); Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), setiap instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak tersebut memiliki tugas

dan fungsi masing-masing yang berbeda sesuai dengan kedudukannya. Tentunya tugas dan fungsi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak lebih luas dibandingkan dengan KPP, dan begitu pula jika dibandingkan dengan KP2KP.

KPP Pratama yang terdapat di Kabupaten Pamekasan merupakan KPP Pratama yang membawahi langsung KP2KP yang terdapat di Kabupaten Sumenep. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Pamekasan pada di tahun 2013 tentang penduduk, Kab. Pamekasan terdiri atas 13 kecamatan, yang dibagi lagi atas 178 desa dan 11 kelurahan, dengan luas wilayah 732,85 km<sup>2</sup> dan jumlah populasi penduduk 818.662 jiwa. Sementara itu menurut data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumenep pada di tahun 2013 tentang penduduk, Kabupaten Sumenep terdiri atas 27 kecamatan, 4 kelurahan dan 328 desa, dengan luas wilayah 2.093,47 km<sup>2</sup> dan jumlah populasi penduduk 1.041.915 jiwa. Jika ditinjau dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), menurut data dari Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) Kementerian Keuangan Republik Indonesia (RI) tahun 2013, Kabupaten Sumenep

memiliki PAD sebesar 91.136.806.408 rupiah sedangkan Kabupaten Pamekasan memiliki PAD sebesar 67.760.658.296. Perbandingan dari ketiga aspek tersebut yaitu luas wilayah, jumlah penduduk dan PAD yang dimiliki oleh Kabupaten Sumenep ternyata lebih besar dibandingkan Kabupaten Pamekasan dan tentunya penduduk Kabupaten Sumenep membutuhkan aparat pajak yang lebih banyak dengan ditunjang sistem pelayanan yang lebih baik sehingga potensi pajak yang terdapat di Kabupaten Sumenep dapat diperoleh secara maksimal. Namun pada fakta yang terdapat di lapangan saat ini instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang terdapat di Kabupaten Sumenep adalah KP2KP (Sumantri, 2012).

KP2KP yang berada di Kabupaten Sumenep bertugas melayani masyarakat Kabupaten Sumenep dengan keadaan geografis yang terdiri dari beberapa pulau. Saat melakukan sosialisasi perpajakan, petugas KP2KP tidak jarang melakukan sosialisasi di lokasi yang sangat jauh dengan jarak tempuh 12 jam perjalanan laut, selain itu Wajib Pajak yang ingin berkonsultasi mengenai masalah perpajakan, pelayanan yang diberikan KP2KP terbatas sebab seluruh data Wajib Pajak berada di KPP Pratama Pamekasan sehingga Wajib Pajak harus memprosesnya di KPP Pratama Pamekasan.

Data dari KPP Pratama Pamekasan menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak terdaftar di KP2KP Sumenep lebih sedikit dibanding jumlah Wajib terdaftar di KPP Pratama. Wajib Pajak terdaftar di Kabupaten Sumenep berjumlah 45.464 orang sedangkan di Kabupaten Pamekasan berjumlah 56.870 orang. Jumlah Wajib Pajak tersebut sudah termasuk jumlah Wajib Pajak non efektif. Jika dibandingkan jumlah Wajib Pajak terdaftar dengan jumlah penduduk yang bertempat tinggal di dua Kabupaten tersebut, Kabupaten Sumenep memiliki potensi Wajib Pajak yang lebih besar dibandingkan Kabupaten Pamekasan. Potensi Wajib Pajak yang cukup besar di Kabupaten Sumenep perlu dioptimalkan. Merujuk pada data tersebut, pelayanan aparat pajak di Kabupaten Sumenep perlu ditingkatkan lebih baik untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar.

Tujuan penelitian yaitu untuk menggambarkan 6 (enam) faktor yang mendukung pengembangan

Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan latar belakang yang telah digambarkan, dengan lingkup tugas KP2KP yang lebih sempit dibanding KPP Pratama serta dibutuhkannya kualitas pelayanan yang lebih baik untuk menjangkau seluruh Wajib Pajak dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Analisis pengembangan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Sumenep)”**.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Faktor Pendorong Perubahan

Menurut Kreitner dan Kinicki dalam Wibowo (2008:74) faktor pendorong perubahan disebut sebagai kebutuhan akan perubahan. Kreitner dan Kinicki memerhatikan bahwa terdapat 2 (dua) faktor yang mempengaruhi kebutuhan akan perubahan, yaitu *external forces* (kekuatan eksternal), dan *internal forces* (kekuatan internal). Selain itu, Robbins yang dikutip oleh Wibowo (2008:83-85) menyebut faktor pendorong perubahan sebagai kekuatan untuk perubahan. Menurut Robbins, terdapat 6 (enam) faktor kekuatan untuk perubahan, yaitu sifat tenaga kerja, teknologi, kejutan ekonomi, persaingan, kecenderungan sosial, dan politik dunia.

Banyak faktor pendorong yang menjadi dasar mengapa suatu organisasi perlu melakukan perubahan. Penggunaan teknologi yang telah usang dapat menghambat kinerja organisasi, selain itu karakteristik demografis, perubahan pasar, prospek SDM, perilaku/keputusan manajerial serta struktur organisasi dapat menjadi faktor pendorong organisasi untuk segera melakukan perubahan.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006:68) menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas terhadap Wajib Pajak dapat meningkatkan kepatuhan

Wajib Pajak. Monoarfa (2012:1) juga menyebutkan dalam pemberian pelayanan publik, aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan yang efektif dapat diukur dari tercapainya tujuan dari organisasi sedangkan efisiensi pelayanan dapat diukur dari seberapa besar keringanan yang diberikan kepada pengguna jasa khususnya pada aspek biaya dan waktu.

Sementara itu menurut Nurmantu (2003:160), "salah satu faktor yang juga ikut menentukan tinggi rendahnya kepatuhan adalah besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak, yang dalam literature disebut sebagai *compliance cost*." Selanjutnya Cedric Sandford dalam General Report yang dikutip oleh Nurmantu (2003:161-162) menyebutkan bahwa *compliance cost* dibagi menjadi tiga macam, yaitu *direct money cost*, *time cost* dan *psychic or psychological cost*.

Jadi biaya tambahan yang harus dikeluarkan Wajib Pajak diluar biaya yang seharusnya terutang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, waktu yang tersita untuk mempelajari bagaimana prosedur perpajakan di Indonesia juga menjadi pertimbangan Wajib Pajak untuk patuh atau tidak.

#### Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak, instansi vertikal DJP terdiri dari :

##### A. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil)

Kanwil terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu :

1. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus;
2. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak selain Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus.

##### B. Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

KPP terdiri dari 3 (tiga) jenis yaitu :

1. KPP Wajib Pajak Besar;
  2. KPP Madya;
  3. KPP Pratama.
- C. Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

#### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menguji satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain (Sujarweni, 2014:11). Fokus penelitian harus dijadikan pedoman bagi peneliti untuk menentukan dan memilih data yang diperlukan. Fokus dalam penelitian ini adalah :

##### A. Pengembangan KP2KP menjadi KPP Pratama

1. Faktor-faktor eksternal yang mendukung pengembangan KP2KP menjadi KPP Pratama dilihat dari :
  - a) Karakteristik demografis (*Demographic characteristics*).
  - b) Kemajuan teknologi (*Technological advancements*).
  - c) Perubahan pasar (*Market changes*).
2. Faktor-faktor internal yang mendukung pengembangan KP2KP menjadi KPP Pratama dilihat dari :
  - a) Prospek SDM (*Human resources problems/prospects*).
  - b) Perilaku/keputusan manajerial (*Managerial behavior/decisions*).
  - c) Struktur organisasi.

##### B. Kepatuhan Wajib Pajak.

1. Dampak yang akan berakibat pada kepatuhan Wajib Pajak jika pengembangan KP2KP menjadi KPP Pratama diterapkan dilihat dari:
  - a) *Direct money cost*.
  - b) *Time cost*.

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi pegawai KP2KP dan Wajib Pajak serta data sekunder yang berupa gambaran umum perusahaan, serta teori-teori yang didapat dari buku atau jurnal ilmiah. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman (Sugiyono, 2010:245).

Langkah-langkah analisis data yang dilakukan dalam model ini yaitu *data reduction*, *data display* dan *Conclusion Drawing/ verification*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Faktor eksternal yang mendukung pengembangan KP2KP menjadi KPP Pratama

#### A. Karakteristik demografis (*Demographic characteristics*).

Luas wilayah dan jumlah penduduk yang termasuk dalam karakteristik demografis menunjukkan bahwa Kabupaten Sumenep memiliki luas wilayah dan jumlah penduduk yang lebih besar dibandingkan dengan Kabupaten Pamekasan. Dan ditinjau dari pelayanan publik yang ada di Kabupaten Pamekasan yaitu instansi vertikal DJP, Kabupaten Pamekasan memiliki instansi vertikal DJP yang lebih besar dibanding dengan yang dimiliki oleh Kabupaten Sumenep. Karakteristik demografis Kabupaten Sumenep yang lebih besar menjadi salah satu faktor pendorong untuk perubahan dan berkembangnya instansi vertikal DJP yang ada di Kabupaten Sumenep. Besarnya luas wilayah dan jumlah penduduk tidak sebanding dengan instansi vertikal DJP yang ada, sehingga instansi vertikal DJP di Kabupaten Sumenep perlu dikembangkan menjadi KPP Pratama agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Sumenep lebih baik.

#### B. Kemajuan Teknologi (*Technological advancements*).

Kendala sistem teknologi yang paling utama menghambat Wajib Pajak yang bertempat tinggal di Kabupaten Sumenep ialah Wajib Pajak tidak dapat meminta nomor faktur serta melakukan pemindahbukuan pembayaran di KP2KP Kabupaten Sumenep. Kendala ini disebabkan karena tidak adanya sistem di KP2KP Kabupaten Sumenep. Wewenang yang terbatas di KP2KP juga menjadi kendala untuk menangani hal tersebut, sehingga Wajib Pajak harus mengurus hal tersebut ke KPP Pratama Pamekasan. Kendala tersebut tentu berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang bertempat tinggal di Kabupaten Sumenep. Oleh karena itu pengembangan KP2KP Kabupaten Sumenep menjadi KPP Pratama perlu dilakukan agar wewenang yang dimiliki lebih luas. Seiring dengan bertambahnya wewenang yang lebih luas maka perbaikan

sistem dan teknologi juga perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang bertempat tinggal di Kabupaten Sumenep lebih baik.

#### C. Perubahan pasar (*Market changes*).

Jumlah Wajib Pajak terdaftar yang bertempat tinggal di Kabupaten Pamekasan lebih banyak, begitu pula pada data di setiap kategori Wajib Pajak terdaftar. Namun jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Sumenep dan Kabupaten Pamekasan, jumlah penduduk Kabupaten Sumenep jauh lebih banyak. Seharusnya potensi Wajib Pajak di Kabupaten Sumenep lebih banyak. Hal ini membuktikan bahwa aparat pajak yang berwenang untuk mengurus penduduk Kabupaten Sumenep masih kurang mengoptimalkan potensi yang ada di Kabupaten Sumenep, khususnya pada jumlah Wajib Pajak terdaftar. Potensi tersebut dapat dioptimalkan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik serta pemberian sosialisasi juga harus lebih sering dilakukan. Perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan mengembangkan KP2KP yang ada di Kabupaten Sumenep menjadi KPP Pratama. Adanya pengembangan tersebut tentunya akan menambah jumlah aparat pajak yang menangani penduduk Kabupaten Sumenep.

### Faktor internal yang mendukung pengembangan KP2KP menjadi KPP Pratama

#### 1. Prospek SDM (*Human resources problems/prospects*).

PNS DJP yang hanya berjumlah tiga orang menyebabkan pelayanan kepada Wajib Pajak yang bertempat tinggal di Kabupaten Sumenep kurang maksimal. Meskipun terdapat pegawai honorer yang membantu kerja PNS DJP, pegawai honorer tidak memiliki wewenang khusus dalam melaksanakan tugas serta beberapa tugas tertentu tidak dapat ditangani oleh pegawai honorer. Oleh karena itu pengembangan KP2KP Kabupaten Sumenep menjadi KPP Pratama perlu dilakukan agar Sumber Daya Manusia (SDM) yang melayani Wajib Pajak bertambah serta pelayanan yang diberikan menjadi lebih maksimal.

#### 2. Perilaku/keputusan manajerial (*Managerial behavior/ decisions*).

Beberapa hal yang tidak bisa ditangani langsung oleh KP2KP Kabupaten Sumenep

disebabkan oleh KP2KP Kabupaten Sumenep hanya memiliki tugas dan wewenang untuk memberikan pelayanan dan menerima permohonan dari Wajib Pajak kemudian melanjutkan ke KPP Pratama Pamekasan sehingga yang memproses adalah KPP Pratama Pamekasan. Hal ini sesuai dengan tugas dan fungsi dari KP2KP itu sendiri yang tercantum dalam tinjauan pustaka. Jadi pengembangan KP2KP Kabupaten Sumenep menjadi KPP Pratama perlu dilakukan agar ruang lingkup wewenang yang dimiliki lebih luas sehingga Wajib Pajak yang bertempat tinggal di Kabupaten Sumenep merasa lebih mudah dalam menangani urusan perpajakan.

### 3. Struktur Organisasi.

Menurut teori Robbins dan Judge (2008) yang terdapat dalam tinjauan pustaka, strategi dan ukuran organisasi termasuk dalam faktor penentu struktur organisasi. Strategi aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada penduduk Kabupaten Sumenep perlu diubah, pembagian tugas kerja di KP2KP harus lebih rinci dan lebih luas lagi sehingga penanganan penduduk di Kabupaten Sumenep dapat lebih baik. Wajib Pajak juga dapat mengurus semua hal terkait pajak di Kabupaten Sumenep jika tugas kerja yang dimiliki oleh aparat pajak yang bertugas di KP2KP lebih luas. Penambahan tugas kerja di KP2KP Kabupaten Sumenep juga akan menambah jumlah aparat pajak sehingga nantinya akan mempengaruhi ukuran organisasi di KP2KP Kabupaten Sumenep. Oleh karena itu perubahan struktur organisasi KP2KP Kabupaten Sumenep perlu dilakukan, dan untuk melakukan perubahan struktur organisasi tersebut KP2KP harus dikembangkan menjadi KPP Pratama.

## KEPATUHAN WAJIB PAJAK

A. Dampak yang akan berakibat pada kepatuhan Wajib Pajak jika pengembangan KP2KP menjadi KPP Pratama diterapkan.

### 1. *Direct money cost.*

Lokasi KPP Pratama Pamekasan dengan Kabupaten Sumenep berjarak kurang lebih sekitar 60 km. Jarak tersebut ditempuh oleh Wajib Pajak yang bertempat tinggal di daerah kota Kabupaten Sumenep. Berbeda dengan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di daerah kepulauan, tentunya jarak yang harus ditempuh oleh Wajib Pajak lebih jauh.

Transportasi yang mengantar Wajib Pajak juga tidak setiap hari berangkat, jadi Wajib Pajak masih harus menunggu kondisi cuaca yang memungkinkan. Biaya transportasi juga menjadi salah satu hal yang memberatkan Wajib Pajak, ditambah pula dengan naiknya harga bahan bakar. Jadi menurut Wajib Pajak, Wajib Pajak masih harus mengeluarkan biaya lain-lain selain biaya pajak yang terutang untuk mengurus hal yang berkaitan dengan pajak.

### 2. *Time cost.*

Perjalanan menuju KPP Pratama Pamekasan membutuhkan waktu kurang lebih satu jam. Wajib Pajak mengeluhkan waktu yang terbuang percuma di perjalanan menuju KPP Pratama Pamekasan, ditambah lagi jika masalah tersebut tidak bisa langsung diatasi dalam waktu satu hari, maka Wajib Pajak harus kembali lagi di lain hari. Hal ini menjadi kendala bagi Wajib Pajak dan dianggap masih terlalu merepotkan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

- A. Faktor eksternal pendukung pengembangan KP2KP menjadi KPP Pratama yaitu karakteristik demografis, kemajuan teknologi, dan perubahan pasar. Karakteristik demografis Kabupaten Sumenep yang terdiri dari jumlah penduduk yang cukup besar serta wilayah yang terdiri dari beberapa pulau, penggunaan teknologi yang kurang mendukung, serta adanya potensi Wajib Pajak yang cukup besar di Kabupaten Sumenep membutuhkan pengembangan KP2KP Kabupaten Sumenep menjadi KPP Pratama.
- B. Faktor internal pendukung pengembangan KP2KP Kabupaten Sumenep menjadi KPP Pratama yaitu prospek Sumber Daya Manusia (SDM), perilaku/keputusan manajerial, dan struktur organisasi. Jumlah PNS DJP yang tidak sebanding dengan jumlah penduduk Kabupaten Sumenep yang harus dilayani, adanya wewenang yang terbatas serta ukuran struktur organisasi yang kecil menyebabkan tugas kerja yang dimiliki oleh KP2KP Kabupaten Sumenep terbatas. Ketiga faktor internal tersebut mendukung pengembangan KP2KP menjadi KPP Pratama.
- C. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 6 (enam) faktor yang mendukung pengembangan KP2KP menjadi KPP Pratama, baik dari faktor eksternal maupun internal yaitu karakteristik demografis, kemajuan

teknologi, perubahan pasar, prospek SDM, perilaku/keputusan manajerial, dan struktur organisasi.

- D. Penelitian ini juga meneliti dampak yang akan berakibat kepada Wajib Pajak yang bertempat tinggal di Kabupaten Sumenep dilihat dari biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak serta waktu yang terpakai oleh Wajib Pajak dalam mengurus pajak. Pengembangan KP2KP Kabupaten Sumenep menjadi KPP Pratama akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Sumenep.

#### Saran

- A. Tiga faktor eksternal yaitu karakteristik demografis, kemajuan teknologi dan perubahan pasar mendukung pengembangan KP2KP menjadi KPP Pratama, maka dari itu pemerintah terkait sebaiknya mempertimbangkan pengembangan KP2KP menjadi KPP Pratama agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Sumenep menjadi lebih baik.
- B. Faktor pendukung pengembangan KP2KP menjadi KPP Pratama dari faktor internal yaitu prosepek SDM, perilaku/keputusan manajerial dan struktur organisasi. Pemerintah terkait sebaiknya lebih memberi perhatian dan mempertimbangkan untuk melakukan pengembangan pada KP2KP di Kabupaten Sumenep, misalnya dengan menambah jumlah PNS DJP di KP2KP Kabupaten Sumenep.
- C. Pengembangan KP2KP Kabupaten Sumenep menjadi KPP Pratama dapat dipertimbangkan oleh pemerintah terkait sebab dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa terdapat 6 (enam) faktor pendukung yang terbagi menjadi 3 (tiga) faktor eksternal dan 3 (tiga) faktor internal pendukung pengembangan tersebut. Pengembangan KP2KP Kabupaten Sumenep menjadi KPP Pratama akan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pamekasan. 2013. *Kabupaten Pamekasan dalam Angka*
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pamekasan. 2013. *Kabupaten Sumenep dalam Angka*
- Sumantri, C. 2012. "Tantangan dan Strategi Menjadi Kepala KP2KP Kabupaten Sumenep", diakses pada Tanggal 20 September 2013 dari <http://www.pajak.go.id/content/kp2kp-sumenep-tantangan-dan-strategi-menjadi-kepala-kp2kp>

sumenep-tantangan-dan-strategi-menjadi-kepala-kp2kp

- Direktorat Jenderal Perimbangan dan Keuangan. 2013. *Data APBD 2013*.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Monoarfa, Heryanto. 2012. *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*. Jurnal, 5(1): 1-9.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V.W. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT.Pustaka Baru.
- Wibowo. 2008. *Manajemen Perubahan*. Ed.2. Jakarta: Rajawali Pers.